# 2024年物业经理助理工作总结(十八篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-06-08

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。物业经理...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**物业经理助理工作总结篇一**

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另-方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作

妇幼保健院的工作是11月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：-是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为比和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员11人，本年度共有2人离职和调职；其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、培训对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。

在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

五、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订；

（2）完成对医院所负责区域的卫生8常维护工作；

（3）完成对妇保与海关的开荒工作；

（4）完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作；

（5）完成医院垃圾的清运工作；

（6）完成医院外围玻璃的2次清洗；

（7）完成海关外围地面冲刷工作；

（8）对海关底下停车场两次的清洗工作；

（9）完成单位临时安作排的清洁工作。

六、主要经验和收获

在20xx工作一年以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（1）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

（2）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；

（3）只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

（1）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；

（2）医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难；

（3）保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

八、下步的打算

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者！

**物业经理助理工作总结篇二**

20xx年物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等；

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患；

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等；

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性；

5、培训管理

根据x实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化；

6、安全防范管理

6.1消防管理

火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识；

6.2治安管理

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区；

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延；

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉；

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境；

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力；

8.2大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质；

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等；

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：a栋三层电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解；

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访；

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏；

2、今年夏天xx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬；

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天（每年检修时间为两个月）如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉；

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对政府拟列为垃圾分类优秀园区。

**物业经理助理工作总结篇三**

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

一、保安人员对公司办公楼主体的责任管理

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是是从楼内到楼外，从天台到地下.，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生；同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

二、设备管理人员形象行为规范

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

三、突出重点，美化环境管理

对保洁工作要求更细致化，统一着装的保洁员是单纯的体力劳动者，她们着实辛苦，工作没有监督、量化，敬业全靠自觉，他们的工作职责包括保证每日楼道、楼梯、扶手、开水房、公共卫生间里洁净卫生；在管理上统一与分类相结合，明确其工作时间和工作任务。保障每日工时间前清理完毕各楼层领导办公室和会议室；一到八楼逐层擦洗窗户玻璃，清理电梯，拖走道，抹栏杆，倒垃圾，让每位员工感受清新洁净的工作生活环境，

四、公司大楼外围绿化责任到人

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：”没有，只有更好！”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗？不仅如此，我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

**物业经理助理工作总结篇四**

当初我以一名保安员的身份进入公司，正好赶上公司入驻新办公楼，当时人员少，任务重，每天工作达12个小时，除站岗、维护公司秩序，看护公司财产等工作外，还每天帮助搬家具、家具摆放，确实做到了一名合格的保安员。

经过一个多月的工作后，由于公司需要，我被任职物业部班长，这给我的工作也带来了动力，坚持每天巡视公司区域卫生、公司硬件设施检查与维修、保安的在岗情况，每天上班都提前半个小时到岗。在公司首次开盘期间，客户流量比较大，在这种情况下每天都加班工作。在自身缺乏物业知识的情况下，业余时间学习物业相关知识与管理知识，以提高自身的业务能力。

一、保安管理

1、抓制度建设：交接班、巡逻、站岗、引导车辆都按照《物业公司前置物业手册》执行，而我会每天不定时间检查，遇有不符合制度的现象，严格按照保安扣分处罚标准处理。

2、抓思想建设：我们的保安员都是来自四面八方，什么地方的都有，来公司上班的目的也各不一样，我们必须统一一个目标，那就是履行好自己的职责，做好公司的安防工作。

二、保洁管理

保洁工作是最基层的工作，也是我们工作中必不可少的一项重要工作，我坚持每天对所属卫生区域检查一遍，做到监督、引导的作用。及时发现及时处理。冬季来临，样板间温度偏低，我及时做好了样板间保洁的思想工作。

三、维修工作

我坚持每天对公司硬件设施进行巡视，发现问题，能够自己解决的都及时进行了修理，如灯管的更换、洗面盆下水接口等，不能够自己解决的及时上报部门主管。

四、临时性工作

在做好本职工作的前提下尽可能的帮助其他部门干一些力所能及的事情，如笨重物品搬运、夏季彩虹门与水旗的放置等。

工作中存在的不足、分析原因及解决方法。

存在的不足：

夜间保安巡逻规律性太强，容易让不法分子摸清规律。

分析原因：保安员日常巡逻的习惯性导致时间上、路线上规律性太强。

解决方法：要求保安员在夜间巡逻要在每个时间段不定时、不定路线巡逻。

保洁工作不到位、有卫生死角。如比较高一点的窗台、桌子底下。

分析原因：卫生死角不起眼、不容易引人注意。

解决方法：要求保洁员打扫卫生从细小做起，不留死角。

硬件设施维修不够及时。如灯管不亮。

分析原因：巡视不到位。

解决方法：加强对公司硬件设施的巡视，确实保证各种硬件设施能够良好运行。

下一步工作需要努力地方向。

在原有的工作基础上把存在的一些问题解决好，同时加强学习本职业务知识。在保安方面做好安防、消防的同时还要把公司良好的精神面貌从日常值班中体现出来;保洁方面要把卫生打扫到位，不留死角，给公司员工一个舒适的工作环境。对于公司的硬件设施维护保养要及时做到位，确保一切运转正常。我会做到经常检查、经常督促，把各项工作做到更好。

**物业经理助理工作总结篇五**

我从xx年9月到深业大厦任职，到xx年6月调到福星，历时9个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了多数业主、租户的谅解与支持。如果说这9个月的工作还有一些可取之处的话，那决不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的专业队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训;其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这9个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从xx年9月初到11月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。从xx年12月到3月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持大厦的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给大厦的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有：1、改善员工工作、生活环境;设立探亲房，清理大厦6楼平台;2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活;3、举办高尔夫之旅和鼠年贺词征集活动;4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪;5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭;6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作;7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。其中，第1项，设立探亲房对于保安的影响较大，工作热情有明显提高;清理6楼平台也彻底解决了保安宿舍外的脏乱差现象，基本解决了保安晾衣问题。第2项体现了公司对员工实实在在的关怀，但只侧重物质上的安排，忽略了业余文化生活上的安排。第3项，因时间关系，高尔夫之旅准备不够充分，显得冉喜执佟5?项合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对过期合同进行补签，对未执行条款补充说明。第5项主要改变管理上的无报告、无记录现象。第6项分工后，收款工作有明显改进，租赁工作也开展得更好。第7项与分公司资产部坦诚相待，及时沟通，清理了一些引起矛盾的地方，如管理用房出租问题、占用租赁房问题，得到了对方的谅解与支持。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

第三阶段，推动阶段。从xx年4月初到5月底。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有：1、防非典工作;2、微笑活动;3、外墙立面广告位出租;4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷;5、坠物砸车及索赔。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司布置落实各项防范措施，并结合大厦实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，如电梯间的提示不够美观。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3项工作给管理处带来了不少收益;第4项，窗户维修基本完成，卫生间更换木门、楼道粉刷正在进行，客户反应良好。第5项，对我们的处理客户很满意，但事后未按九千填写事故报告，且未作错误提醒，经公司领导指出后纠正。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这9个月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理工作流程，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这9个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**物业经理助理工作总结篇六**

回望即将过去的20xx年，这一年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。

在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作;

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力;

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作;

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作;组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力;做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作;对住户违章装修的监管和跟进处理，如：a6-22房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：3分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如x学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了7-1-11利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了5-3-84住户天花板漏水的纠纷等。

8、存在的问题，一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。

要解决以上存在问题，加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

**物业经理助理工作总结篇七**

从20x年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20x年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20x年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20x年中高考、x表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)、只有坚持原则落实制度，

(四)、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20x年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业经理助理工作总结篇八**

从20xx年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20xx年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20xx年中高考、\*代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)、只有坚持原则落实制度，

(四)、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业经理助理工作总结篇九**

20xx年上半年xx大厦物业管理处在和x物业公司领导的正确领导及帮助下、在业主方置地公司的大力支持下，发展稳健，管理服务质量得到强化，现在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年xx大厦的工作情况总结如下：

一、按照实际情况，对现有的规章制度及作业流程作出了修改

xx大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作经验，xx大厦全体员工根据现有的实际情况，及时对存在问题进行调整，现就几件典型事件总结如下：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员都不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整，首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面：因天气温度逐渐升高，xx大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短搀水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

3、保洁方面：xx大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年4月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面：20xx年5月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多，xx大厦电梯因采用并联运行，在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯，大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因，办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

二、协调管委会、置地公司及施工方对遗留问题进行整改

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现象，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，可以寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调，20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决，2件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

1、公积金管理中心墙面反潮的整改：公积金档案的存放对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，公积金管理中心一楼房间内普遍存在反潮、发霉的现象。20xx年上半年，公积金管理中心准备正式入住三楼，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，都不予整改。经客服中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对公积金管理中心返潮的问题进行了整改，现公积金管理中心墙面返潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：xx大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因，最后确定了责任方，并及时予已了解决。

3、配电房双电源的整改：xx大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作，极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定：外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后，我方也委托专业养护公司进行委外养护，经过20xx年寒冬，外环广场部份乔木死亡，严重影响了xx大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因进行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，并根据植物本身存活的特性，采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对公积金管理中心空调除湿效果进行严格把关，就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况进行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推进一大整合——推进xx大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动xx大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提高业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以iso9000相关标准为量化目标，提高xx大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽努力提高管理服务水准。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

由于行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存在一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。目前，xx大厦的发展比较好，它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地加强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才;另一方面，做好培训工作，使员工能适应本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强xx大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

(三)、进一步推进现有资源的整合，提高班组长的管理能力、专业人员的工作能力、全体员工的学习和创新能力。

整合资源加快人才培养，人才培养分两个步骤：一是现职班组长自身工作能力的培养和提高，要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训，个人加强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用xx大厦现有人才资源，采用传、帮、带的方式，所谓“闻道有先后，术业有专攻”，对那些学有所长的员工，要采取“派任务、压指标、出人才”的形式，一对一地拜师傅、带徒弟，加快人才培养。改良业绩考核与激励机制，依据职责和计划客观评估员工的工作业绩，保证团队工作积极性。要强化班组长的管理能力，通过有效培训和交流，为公司构建一支有战斗力的核心团队。

**物业经理助理工作总结篇十**

新的一年即将来临，我们物业部门总结了如下的工作总结，全文如下：

一、日常管理工作目标完成情况

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1)针对业主与装修管理专项拟定了”装修工作指引”，就装修单元的”重点部位防水”、”消防安全”、”水电管路走向”、”自用设施设备安装”等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议;

3)建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定;

5)从-月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务：

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从下半年起管理处实行了”装修搬运押金管理制度”，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭”放行条”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，--作为--地产首个--项目，我们一直秉持的工作理念是：”严把接管验收关，密切监控设备运行状态”，为此我们实施了以下管理措施：

1)建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改;

2)在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善;

3)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(四)环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故：

1)每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础;

2)前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况;

3)在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴”温馨提示”，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生。

(五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据--小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强;

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满;

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使--早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

**物业经理助理工作总结篇十一**

\_物业管理有限公司下设三部一室，共有员工\_\_人，管理的\_大厦面积为\_\_平方米。\_大厦集商业、办公、居住为一体，是一座综合性大楼。通过全体业主的共同努力，二00\_年大厦获“国优大厦”称号，连续四年评为“社会治安安全单位”。

社会治安安全工作是公司年度工作总体规划的一个重要部分，今年计划投入\_万元，专项用于安全治理。围绕总体规划，大厦综治领导小组认真展开工作，每月组织检查讲评，评估大厦安全形势，及时查找安全隐患并认真组织整改。今年，在“人员密集场所专项整治”中，投入\_\_万元购置消防设备，及时消除安全隐患。通过层层发动，公司上下和全体业主整体联动，大厦安全一直处于良好的势态。

一、组织机构

成立综治领导小组、消防委员会、民调委员会、治保委员会、火灾扑救指挥部，明确各机构工作职责。

二、层层落实综治责任

公司董事长为综合治理责任人，与各部门层层签订《综合治理责任书》和《防火责任书》，工贸市场和物业公司分别和业主、使用人签订责任书，把安全责任落实到大厦的方方面面，形成整体合力。。

三、加强法制教育

根据市场和居住户不同的特点，针对性地进行普法教育。市场的业主和营业员流动频繁，为了普法不留盲区，业主进场和营业员上岗必须参加普法教育，经考试合格方可经营和上岗;居住户难以集中，就利用业主委员会、业主座谈会、宣传栏等多种形式，大张旗鼓地宣传《消防法》、《刑法》等法律法规。另外，公司还征订《火警杂志》、《中国公安报》、《治安杂志》等，分发给业主、使用人阅读、学习。今年九月和十二月，两次请省安居消防安全培训中心派教官授课，效果甚好。

四、加强保安队伍建设

大厦共有保安\_\_人，协管员\_人，持证上岗率达80%，从而保证保安的基本素质。保安队伍建设是今年的工作重点，从职业道德、业务技能培训、工作作风培养、快速反应能力等方面，全面提升保安队伍的整体素质，特别是应急处置程序的培训，提高了抗击突发事件的能力。今年11月9日，大厦消防委员会组织大规模消除演练，由于基本功扎实，指挥程序正确，组织疏散有序，灭火作战迅速，后勤保障有力，消防演练取得圆演成功。

五、加强民事调解工作

大厦是一座综合性大楼，人员成分复杂，容易引发各类纠纷，为及时掌握民调信息，我们注重发展和建设民调信息员队伍，提高民调信息员队伍综合素质，及时掌握民调工作动态。全年调处一般纠纷21起，比去年同期下降20%，调处疑纠纷2起，比去年同期下防降50%，调处率100%，调处成功率100%，有效维护了大厦的稳定。

六、积极配合社区做好“五城同创”工作

我们是社区的一员，支持社区工作是我们尽量的义务。今年，作为提升城市形象的“\_\_”工作在全市铺开，和平桥街办、仓巷居委会的领导多次亲临\_大厦指导工作。物业公司同样十分重视“\_\_”工作，在经费相当紧的情况下，相续投入近\_\_元，购置老鼠夹、垃圾箱等，放造排水设施，发放学习材料。有各级政府和我们共同努力，就会取得可喜的成绩，\_大厦第一批通过市政府组织的验收。

七、加强消防管理工作

物业公司逐步完善了一系列消防安全管理制度和消防安全考评细则，消防安全管理完全制度化、规范化，通过层层检查、层层考核，层层落实责任。在今年的“人员密集场所专项整治”中，我们积极自查自纠，顺利通过考核验收。\_大厦是高层建筑，消防要求特别高，我们经常提醒自己，消防安全来不得一点马虎，安全是更大的效益。

最后，由衷地感谢各级攻府对\_大厦各项工作的有力支持!

\_物业管理有理公司

**物业经理助理工作总结篇十二**

一、搞了二次职业培训

4月15日下午，物业系统(物管中心、能源中心、工程公司)员工80余人，在北教学楼306教室接受了节能培训-副总经理主讲，和防火、防盗培训-客户服务部经理主讲。另外物业系统各个部门搞了一次培训。

二、制作发放\"交大物业安全优质服务卡\"。

三、搞了二次内部质检和改进工作。

四、做了校\"春运会\"的布置和保安工作。

五、配合学校各种会议作好会议服务。

六、协助教务处作好学生重修考试、重庆市高校计算机等级考试，配合成教学生计算机等级考试。

七、完成语音楼电梯维修和续签维修合同。

八、完成了\"创建生态文明、绿色校园活动\"的启动工作、校园内草坪修剪工作、校园内(a、c区)植物的病虫害防治工作。

九、物管三部保持了农贸市场的正常秩序和清洁卫生，完成了农贸市场收费;对业主装修进行有效管理。

十、物管中心管理人员深入二级学院了解客户意见，改进物业服务工作。

十一、配合国资处和研究生部作好对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运。

**物业经理助理工作总结篇十三**

回首即将过去的xx年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

**物业经理助理工作总结篇十四**

\_月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

一、当月任务完成情况

1、进入五月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服务保障参会人数约900人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、下步工作计划

1、和市场部协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜;

2、和公司人力资源部及办公室协调解决部分员工医疗保险存在的问题;

3、抓好保卫中队班组建设;

4、了解人员思想动态，稳定队伍。

5、完成公司及业主单位交办的其他事宜。

管家部

2\_\_年\_月\_\_

**物业经理助理工作总结篇十五**

一、 社区概况

路社区地处繁华的，南临八一路，北接营盘东路，地域面积约为xx平方公里，常住人口x户,总人数x人。辖区内有、x中学、x派出所、x办事处4家单位，个体经营户二百多家，文化艺术品市场一个，古玩跳蚤市场一个。

二、物业管理基础工作开展情况

自今年三月份全面接物业管理工作以来，社区非常重视，成立了物业工作领导班子、制定了工作计划，做好了日常工作。

1、加强领导，规范了操作，加大了投入。社区聘请了六名清扫员，一名水电维修人员，5名跳蚤市场管理人员，明确了物管中心清扫员、监管员、协管员的管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区还投入资金统一了制服，购置了清扫保洁工具及3台清扫车，给楼栋配备了40多个垃圾桶，共投入资金贰万多元。

2、对路及炮后街3-6栋内的堆物及违章搭建进行了为期三天的全面清理，对院内花坛也进行了补栽，并请专人对三个花坛卫生进行日常管理。社区还加大了清扫保洁力度，实行定岗定责制。

3、加大宣传力度，社区红袖章每天都在沿线进行“禁止乱扔垃圾，爱护环境”的电喇叭宣传。有效的遏制不文明行为

4、社区对盲道停车进行了整改，购置了设备，在市一中门面及华人蒸有味前设置了隔离墩，杜绝了盲道停车现象。

5、对路沿线的石雕内的垃圾进行了清理，社区聘请了专人每天进行保洁，做到常态管理。

三、社区物管工作创新

社区在做好基础工作的同时，结合实际，对物业管理工作进行了创新。

1、在工作的推动上，对物管中心人员采用了奖勤罚懒制度，与聘用人员签订了协议，明确了职责，对工作搞得好的进行50-100元的奖励，对工作中出现错误的进行处罚，以此来提高他们工作的积极性。加大督查力度，由卫生专干和监管员进行日常检查

2、以楼幢管理推动居民自治。由于本社区的地理位置的特殊性(社区处在长沙市中心、周边有长沙市一中及x小学及文化艺术品市场及跳蚤市场)，我社区居委会在“自治”上下功夫，根据各楼栋的不同情况采用了不同的管理模式，一是在3-6栋中成立了业主委员会，采取居民自治的方式进行管理。二是对于市博物馆、市一中等已建立正规物业公司和业委会的楼栋，加强了与公司和业委会的沟通，监督。较好地推动了居民自治，维护了居民自己的合法权益，强化了居民自治的意识和居民自我管理、自我服务的功能。单位与社区共管的模式。三是对于其他单位楼栋采取社区直接管理的模式进行。

四、物管管理工作中的重点难点及困难

社区古玩跳蚤市场是社区的一个重点、难点问题，社区为了搞好跳蚤市场的管理，特聘请了五名人员，进行收费和清扫保洁和治安巡防，维护好了跳蚤市场的秩序，做到规范化管理。

路沿线也是社区物管中心工作的难点。由于社区内有学校，流动摊担特别多，店外经营也特别严重，社区正在着手准备取缔。现已召开一中门店老板会议，就店外经营及流动摊担问题进行意见征集，并向区城管局申请了设置有序停车的项目的社区服务项目，同时与又一家宾馆进行了接洽，通过设置有序停车位，杜绝流动摊担经营及停靠车辆压盲道的问题，请街道城管办、城管执法队协助管理。

**物业经理助理工作总结篇十六**

从20xx年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20xx年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20xx年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业经理助理工作总结篇十七**

200x年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_\_管理处一年来的工作情况总结如下：

一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。\_\_\_管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。～年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2。2---2。8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年\_\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；第四，\_\_\_车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重；第六，现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业

发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进处室对业主、其他部门的服务水平及支持、配合能力；第三，与房产、旺德福超市衔接\_\_\_中心地下停车场漏水维修，7#楼地下停车层启用和牡丹苑架空层超市配送中心迁移，合理利用起来，把停放在小区道路上的车辆规范停放入车库位，改善小区车辆停放秩序混乱局面；第四，加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低限度；第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设备设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**物业经理助理工作总结篇十八**

今年是物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xx小区物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

（2）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（3）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（4）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

（5）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）物业管理工作

（1）熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

（3）搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

（3）认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为物业管理公司的发展添砖加瓦！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找